



**دورة:**  
**الدبلومة المتقدمة في إدارة الفنادق والمشاريع الضيافة**

**21 - 25 أغسطس 2022**  
**مسقط (سلطنة عمان)**

## الدبلومة المتقدمة في إدارة الفنادق والشاريع الضيافة

رمز الدورة: HT12463 تاريخ الإنعقاد: 21 - 25 أغسطس 2022 دولة الإنعقاد: مسقط (سلطنة عمان) - رسوم الإشتراك: - Euro

### المقدمة

يدرس المشاركون في هذه الدبلومة المتقدمة أساسيات إدارة الفنادق ودور الضيافة والتي تهدف إلى تأهيل المشاركين للإلمام بماهية الإدارة الفندقية وأنواع وتصنيفات الفنادق ومعايير الخدمة الفندقية والمستويات الإدارية في الفنادق ودور الضيافة والهيكل التنظيمي للفندق والمعايير الدولية التي تحكم علاقة الفندق بالزلاء، كذلك البرامج والتطبيقات المستخدمة في إدارة الفنادق والعديد من الموضوعات الأخرى الهامة.

### أهداف الدبلومة

يكتسب المتدرب مهارة إدارة الفندق معتمداً على خبرات رواد هذا المجال، حيث تشرح هذه الدورة كيفية التسويق والأعمال الإدارية والمالية، كيفية إنشاء روح العمل بين الفريق، مطابقة المشتريات للمواصفات المطلوبة وخدمة الزبائن والزلاء وغيرها.

#### عند نهاية برنامج الدورة سيكون المشاركون فيها قد تعرفوا على

- إدارة المشاريع الفندقية وتطويرها بما يتوافق مع الغرض السياحي منها.
- إدارة العلاقات العامة والاتصالات.
- مهارات الضيافة في الفنادق وكذلك في شركات الطيران والمكاتب السياحية.
- الإلمام بماهية الإدارة الفندقية وأنواع وتصنيفات الفنادق
- المعرفة بمعايير الخدمة الفندقية والمستويات الإدارية في الفنادق
- دور الضيافة والهيكل التنظيمي للفندق والمعايير الدولية التي تحكم علاقة الفندق بالزلاء.
- المعرفة بالبرامج والتطبيقات المستخدمة في إدارة الفنادق والعديد من الموضوعات الأخرى الهامة
- تنظيم الرحلات السياحية وجدول الزوار بما يتوافق مع الغرض من رحلاتهم.
- إدراك المتدرب لأهمية الإدارة الجيدة للفندق وانعكاساتها الإيجابية.
- تعريف مفهوم السياحة .
- صفات الفنادق التي تحقق راحة ورضا لنزلائها .
- تصنيفات الفنادق وأنواعها..
- التعرف بالضيافة وكيفية تقديمها ومكوناتها.
- كيفية استثمار الفندق بما يخدم صاحب المشروع ودراسة الجدوى الاقتصادية.
- التطورات الحديثة فيما يتعلق بكل مكونات الفندق .
- اختيار الموظفين ووضعهم بمكانهم المناسب.

- كيفية تحقيق الأرباح واستراتيجيتها في المشاريع السياحية على العموم والمشروع الفندقي على الخصوص.
- الأمور المالية من مكافآت ورواتب وغيرها.
- تدريب المشاركين على أفضل مهارات الإدارة الفندقية .
- التعرف على القواعد الدولية التي تختص بالفنادق والتعامل مع النزلاء.
- تدريب المشاركين على كيفية التعامل مع العاملين من تحفيز وتوجيه.
- التعرف على كافة البرامج الفندقية وكيفية تطبيقها بشكل فعال.
- التعرف على كيفية تدريب الموارد البشرية وإدارتهم .

## الجمهور المستهدف

- العاملون في الفنادق أو سائر القطاعات السياحية.
- أصحاب المشاريع السياحية والفندقية.
- أصحاب المكاتب السياحية ومنظمو البرامج والرحلات.
- الأشخاص الذين يرغبون في دخول مجال السياحة وقطاع الخدمات السياحية والفندقية.

## المحاور العامة

### اليوم الاول

- نظرة عامة عن صناعة الضيافة ومكوناتها Industry Hospitality
- تعريف ومفهوم وأنواع السياحة.
- أهمية وخصائص صناعة الفنادق Industry Hotel
- التطور التاريخي لصناعة الفنادق
- أنواع الفنادق
- تصنيف الفنادق
- معايير تقييم درجات الفنادق

### اليوم الثاني

- دراسة عنصر الخدمة في الفنادق
- إدارة الجودة Management Quality في الفنادق
- مفهوم الإدارة Management ووظائفها

- مفهوم ووظائف الإدارة الفندقية
- مفهوم الفندق والخدمات التي يقدمها

### اليوم الثالث

- الأهداف الفندقية
- أنماط الإدارة الفندقية
- المستويات الإدارية الفندقية
- مهارات في إدارة وتطوير كل ما يتعلق بالمشروع السياحي الفندقي.
- مهارات في التواصل وإدارة العلاقات .
- التعريف بالخدمات التي يجب توافرها في الفنادق.
- تطوير المهارات في أنواع وأسلوب الضيافة في الفنادق وفي أي مشروع سياحي.

### اليوم الرابع

- القدرة على وضع جدول رحلات ترفيهية وسياحية.
- واجبات ومسؤوليات المدير العام GM
- أهمية العنصر البشري في نجاح العمل الفندقي
- العرض والطلب الفندقي

### اليوم الخامس

- الهيكل التنظيمي للفندق
- القواعد والتعليمات الصادرة من الاتحاد الدولي للفنادق IHA والتي تحكم وتنظم العلاقة بين الفندق والنزلاء
- إرضاء العملاء وحل المشاكل
- الاتجاهات الحديثة في صناعة الفنادق
- الأساليب الفعالة لجذب العملاء والحفاظ على ولائهم.